

SNSを活用した相談の実際と相談対応のあり方

三重県教育委員会事務局 研修企画・支援課 教育相談班
研修員 中西 康之

I 研究の目的

今年度、三重県ではSNSを活用した相談窓口“子どもLINE相談みえ”を実施した。SNSを活用した相談は、本県において初めての取組であるとともに、全国的にも先行事例の少ない新たな相談である。そこで、“子どもLINE相談みえ”には実際にどのような相談が寄せられるのか、相談員の効果的な言葉がけとはどのようなものなのかについて分析・研究し、有効な相談対応のあり方を考察することとした。

II 研究の内容

1 相談に来た生徒の概要および相談内容

混雑を避けるため2週間ごとに新対象学年が加わる方式で相談を始めた。相談を開始した直後はどの対象学年からの相談も多く寄せられたが、次第に減っていった。違う学年が新対象となり対象生徒が増えると、再び相談件数は多くなるが、日がたつにつれ少しずつ減少した。月ごとの相談件数は5月161件、6月221件、7月151件と多くの相談が寄せられたが、8月以降は減少し、11月は50件となった。混雑して相談に至らなかった件数も5月6月7月には見られたが、8月以降にはなくなった。

相談した生徒の男女比については、どの月においても女子の相談件数が多く、男子の割合は全体の10～20%程度と少数であった。いじめに関する相談の割合は20～30%であった。

相談内容で最も多かったのは「友人関係」で、2番目に多かったは「学校生活」であった。あいさつが返ってこない不安やスマホトラブル、学校での居場所が見つけられない不安、他人の視線への過剰な意識などがあげられる。校種間や学年間において、相談内容に違いはほとんどなかった。

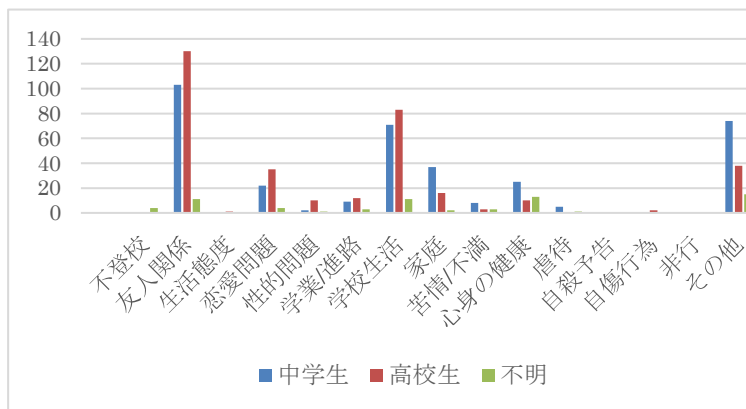


図1 相談内容別の相談件数

1回の相談にかかった時間を計算したところ、「いじめ」(友人・学校)の平均相談時間は79.5分、「いじめ以外」(友人・学校)の平均相談時間は62.7分で、「いじめ」に関する相談は約17分長くなる傾向にあった。男女間では女子の相談時間が長い傾向にあったが、顕著な差がみられることはなかった。学校種別の比較においても、特に差の見られるところはなく、校種・性別・いじめの有無などで相談時間に顕著な違いはなかった。

2 相談概要の形態素解析による頻出語分析について

相談員が書き込んだ相談概要に表れた語で最も多かったのは「友だち」で、「部活」「学校」「死」と続いた。月別に調べると、ほとんどの月で「友だち」が最頻出となっていたが、7月になると「死」が最頻出となった。夏休み終了直前になると、生徒らのなかに「死にたい」という気持ち(希死念慮)が高まってくると言われるが、7月の時点ですでに高まっていることを示していた。8月9月は「死」の頻度が低くなるが、10月以降、再び増加してきた。「部活」は、9月以降減少していった。

(様式4)

表1 相談概要に使われた語。網掛け部は、相談内容と関係のない語とした。

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1	友だち 28	友だち 42	死 25	友だち 13	友だち 21	相談 16	友だち 9	相談 7
2	人 15	部活 19	友だち 18	相談 8	自分 12	人 13	相談 9	終了 6
3	ない 14	相談 16	部活 18	学校 7	相談 11	先生 9	学校 8	死 5
4	部活 12	悪口 16	ない 10	不安 6	学校 10	死 8	終了 8	友だち 4
5	好き 11	学校 14	自分 10	部活 5	先生 10	友だち 8	死 7	子育て 4
6	相談 9	人 13	先生 9	先生 5	クラス 9	自分 7	ない 7	母親 4

3 相談内容別の相談の様子

主な主訴と相談員の示した主な解決策をまとめた。友だちに関する相談は、大きく3グループに分けた。

- (a) 「友だち」関係の修復に関わる相談 → 当人と話す、あいさつを返す、ポジティブな表現を使う
- (b) 話に入りにくい・友だちを作りたいという相談 → 共通の話題を話す、ほめることをきっかけにする
- (c) 話しかけるのが怖いという相談 → 顔を上げる練習、目を合わさず首元・鼻の上などを見る
部活の相談では、勉強との両立に関する相談と先輩や後輩、顧問との関係についての相談に分けた。
- (d) 部活を辞めたいという相談 → 続けるのも辞めるのも大事なのは自分の気持ちである
- (e) 先輩（後輩）とうまくいかないという相談 → 仲の良い生徒を経由して気持ちを聞き出して行動する
以下のようなSNS相談特有の相談で、注視する必要のある相談もあった。
- (f) 「死」に関する相談 → 大人（SCや担任も含む）に相談する
- (g) LGBTに関わる相談 → コミュニティ情報を提供する、専門機関につなぐ
- (h) 不登校（登校しぶり）に関わる相談 → 近くの協力者に支援を求める、気分転換をする

4 相談で見られたアドバイス（技法）

相談で使われた主な技法をまとめた。履歴が残るSNSの特徴を生かして、書いてまとめる、記録を残して後からでも活用できるようにする、数値の変化をとらえてアドバイスするなどがあつた。

- (i) 相反することを書き出す (例、メリットとデメリットを書き出し、気持ちを整理する)
- (j) 名前を付ける (例、今の不安な気持ちに名前を付けて不安を明瞭化する)
- (k) 数値で表す (例、今の憂鬱度を0～100で表し、自分の気持ちを理解する)
- (l) 壺に入れて封をする (例、嫌なこと・不安なことを紙に書いてどこかに隠す)

III 成果と課題

- 1 成果 SNS相談には多くの相談が寄せられており、子どもたちにとって気軽に相談しやすい窓口となっているといえる。電話相談・面接相談を含め、子どもたちは相談したい窓口を選択して相談していると思われる。SNS相談を選択する理由は、相談内容を他人に聞かれない安心感があること、相談者のペースで相談できること、使い慣れたLINEアプリで相談できることが考えられる。また、SNS相談では相談内容を読み返すことができるという特徴がある。相談後、時間が経過しても、相談員からかけてもらった言葉やアドバイスを読み返すことで、その後の思考や行動に活かすことができる。
- 2 課題 SNS相談は主訴の確認に時間がかかり、相談が長くなってしまいう傾向がある。また相談終了時刻が定まっていないのも特徴の一つである。本研究では相談内容と相談員の発話などから、効果的な相談対応のあり方を探ってきたが、相談員の積極的に助言を行う対応と傾聴共感的な対応のあり方について、特に相談後半部での対応のあり方について研究を深めていく必要がある。